

**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN PASIEN PEMEGANG KARTU JAMINAN BPJS DI UNIT
PELAYANAN TEKNIS KESEHATAN PUSKESMAS KECAMATAN BUNGAH KABUPATEN
GRESIK**

(Studi Kasus Di Instalasi Rawat Inap Puskesmas)

Ahmad Rizkita Fajaruddin (11040674229)

S-1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya (ahmadrizkitafajaruddin@yahoo.com)

Abstrak

Abstrak BPJS merupakan satu program pemerintah yang di keluarkan mulai 1 January 2014, BPJS ini memfasilitasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di semua fasilitas kesehatan yang berkerja sama dengan pihak BPJS termasuk salah satunya di fasilitas puskesmas. Salah satu fasilitas puskesmas itu adalah puskesmas Bungah Kabupaten Gresik, disana masyarakat pemilik kartu BPJS dapat melakukan pelayanan kesehatan tingkat pertama. Dalam memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama ini puskesmas di tuntut untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pasiennya BPJS agar terciptanya pola pelayanan yang baik dan bermuara pada kepuasan masyarakat. Dalam hal ini pemerintah mengatur aspek penilaian kepuasan itu melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 yang memuat Sembilan aspek penilaian yakni Persyaratan, Prosedur, Waktu pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif-kuantitatif. Penelitian ini mengambil sampel 50 orang dari populasi 102 orang menggunakan teknik *Random Sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik secara garis besar sudah berjalan dengan sangat baik karena perolehan nilai pada setiap indikator prosedur memperoleh persentase sebesar 83,4%, persyaratan 81,2%, waktu pelayanan 80,4%, biaya/tarif 88,4%, produk spesifikasi jenis pelayanan 80,4%, kompetensi pelaksana 81,4%, perilaku pelaksana 89,3%, maklumat pelayanan 79,4%, penanganan pengaduan, saran dan masukan 82,2%.

Kata Kunci: BPJS, Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Masyarakat, Survey kepuasan masyarakat.

Abstract

An BPJS is a government program that issued from 1 January 2014, this BPJS facilitate people to obtain health services in all health facilities in cooperation with the BPJS including one at the facility health centers, one health center facilities that are health centers Bungah Gresik. BPJS card owner can perform first-level health services. In providing this first level of health care clinics in demand to provide the best possible care to their patients in order to create a pattern BPJS good service and lead to the public satisfaction. In this case the government regulate aspects of the satisfaction ratings through public Satisfaction Survey contained in the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 16 Year 2014 which includes nine aspects of the assessment requirements, procedures, service time, cost / price, Product Specifications Type Care, Competence Implementation, Implementing Behavior, notices Care and Handling Complaints, Suggestions and Feedback. The method used is descriptive-quantitative. This study took a sample of 50 people from a population of 102 people, and using random sampling techniques. Data collection techniques used were questionnaires, interviews, and documentation. Analisis engineering data in this research is using descriptive statistical analysis. The results showed that the health services in sub-district health centers Bungah Gresik outline has been running very well since the acquisition value at each indicator procedure of obtaining percentage of 83.4%, the requirements of 81.2%, the service time 80.4%, cost / rate 88.4%, product specifications types of services 80.4%, executive competence 81.4%, behavior implementer 89.3%, the edicts service 79.4%, handling complaints, suggestions and feedback 82.2%.

Keywords: BPJS, Health Care, Public Satisfaction, Public satisfaction survey .

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hal terpenting dalam kehidupan masyarakat, dengan sehat seseorang individu mampu untuk melakukan tindakan sosial maupun ekonomi untuk meningkatkan kehidupan. Dalam Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan Pasal 1 yang berbunyi kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Berdasarkan apa yang disebutkan dalam pasal 1 Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 di atas menandakan bahwa aspek kesehatan menjadi utama untuk tercapainya kesempurnaan hidup. Ironisnya di Indonesia memiliki kualitas kesehatan masyarakat yang selama ini tergolong rendah. Hal ini berdasarkan hasil survei AIA Group yang menempatkan Indonesia di posisi terendah dari 15 negara di wilayah Asia-Pasifik, Indonesia mendapatkan skor 55 dari nilai sempurna 100. (Hasil Survey AIA Group Tahun 2103).

Demi mewujudkan ketersediaan pelayanan kesehatan yang menyeluruh bagi seluruh rakyat Indonesia, pemerintah membuat perencanaan tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) melalui Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 pemerintah mewujudkan cita-cita bangsa untuk memiliki Sistem Jaminan Sosial Nasional sebagai mana di amanatkan Pasal 28 H ayat (3) mengenai hal jaminan sosial dan Pasal 34 Ayat (2) Undang-Undang dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, dan di tambah dengan ketetapan Nomor/X/MPR/2001 yang menjadi awal terbentuknya Sistem Jaminan Sosial Nasional. Kemudian melalui Undang-Undang No 24 Tahun 2011 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial yang penerapannya terhitung mulai 1 Januari 2014.

Menurut hasil rilis situs resmi Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial per-tanggal 20 Februari tahun 2015 terdapat 138.136.660 jiwa yang sudah menjadi peserta BPJS dengan penggunaan fasilitas terbanyak terdapat pada Puskesmas dengan jumlah 9799 jiwa per-tanggal 01 februari tahun 2015 (www.bpjs.go.id 20 Februari 2015). Berdasarkan hasil *pers release* tertanggal 01 - Februari 2015 melalui laman resmi website BPJS-Kesehatan.go.id. Mengungkapkan sebagai pelaksana program jaminan kesehatan yang baru berjalan selama satu tahun, BPJS Kesehatan terbilang sukses memenuhi komitmennya untuk melayani kebutuhan dasar kesehatan masyarakat melalui pelayanan yang handal, unggul dan terpercaya. Hal tersebut ditunjukkan oleh hasil survei kepuasan peserta dan fasilitas kesehatan terhadap BPJS Kesehatan yang dilakukan salah satu lembaga survey ternama, Myriad Research Comitted. Dari total 17.280 responden

masyarakat, sebanyak 81% menyatakan puas terhadap BPJS Kesehatan. Angka tersebut melampaui target kepuasan masyarakat yang ditetapkan oleh pemerintah, yaitu sebesar 75% (www.bpjs.go.id 20 Februari 2015). Namun dibalik besarnya peminat dan keberhasilannya, proogram BPJS tersebut meninggalkan banyak kekurangannya.

Berdasarkan rilis hasil yang disampaikan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang mencatat jumlah laporan masyarakat terhadap layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan sangat banyak. Laporan itu menunjukkan bahwa layanan yang diberikan BPJS tidak maksimal. Pengurus Harian YLKI Tulus Abadi mengatakan, program jaminan kesehatan nasional yang dikelola BPJS sesungguhnya baik. Program itu telah menempatkan masyarakat sebagai kelompok yang dilindungi pemerintah. Namun secara aplikatif program itu tidak sesuai harapan. (sumber: <http://pelayananpublik.net/layanan-bpjs-masih-buruk/>)

Melalui laman resmi website BPJS per-tanggal 01 februari tahun 2015 yang menyebutkan jumlah penggunaan fasilitas terbanyak terdapat pada Puskesmas dengan jumlah 9799 jiwa, yang otomatis menempati urutan teratas sebagai fasilitas kesehatan yang melayani pasien BPJS. Penunjukan Puskesmas sebagai FKTP ini melalui Permenkes No. 75 Tahun 2004 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat yang mengatur bahwa, puskesmas merupakan salah satu FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) yang di beri wewenang untuk melakukan pelayanan kesehatan tingkat pertama (Primer). Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) menurut Perpres Nomor 32 Tahun 2014 adalah fasilitas kesehatan yang melakukan pelayanan kesehatan perorangan, bersifat nonspesialistik untuk keperluan observasi, diagnosis, perawatan, pengobatan dan/atau pelayanan kesehatan lainnya. Berdasarkan Kepmenkes RI No.128 tahun 2004 Puskesmas merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan Kesehatan di satu atau sebagian wilayah kecamatan. Puskesmas dalam alur pelayanan kesehatan merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan tingkat primer sebelum pasien mendapatkan rujukan pelayanan kesehatan ke Rumah Sakit sebagai layanan kesehatan sekunder dari pola pelayanan kesehatan berbasis BPJS.

Sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) berdasarkan Perpres No. 12 tahun 2013 pasal 21 menyebutkan, pelayanan penanganan kesehatan tahap awal berada di puskesmas sebagai tingkat primer dalam pemberian pelayanan kesehatan. Dengan tingkatan paling rendah di intansi dinas kesehatan di harapkan Puskesmas mampu menjadi ujung tombak dalam pemberian layanan kesehatan bagi warga masyarakat.

Salah satu puskesmas yang di tunjuk untuk memberikan pelayanan tingkat pertama adalah puskesmas di Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik, dalam hal ini puskesmas Kecamatan Bungah memiliki prestasi tersendiri, dalam hal ini puskesmas Kecamatan Bungah telah mendapatkan setandarisasi mutu yang baik. Hal ini di buktikan bahwa puskesmas ini sudah memiliki ISO 9001/2008 dari TUV NORD Indonesia sejak agustus 2013, sehingga di harapkan dengan adanya setandarisasi ini kinerja puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan dapat terpenuhi dengan baik. Hal ini di buktikan dengan wawancara awal (*pra-survei*) dengan beberapa pengunjung Puskesmas menunjukkan hal yang positif. Salah satu pengunjung Puskesmas dari Desa Mengareh Kecamatan Bungah yang sedang berobat mengungkapkan;

“Saya mendapatkan pelayanan yang baik disini, proses adminstrasinya di permudah, tinggal duduk kemudian di panggil, serta kemudahan dalam pengurusan administrasi, tidak seperti jika saya melakukan pemeriksaan ke rumah sakit, rasa-rasanya di persulit”. (Gresik, 18 Januari 2015 10:00 WIB)

Dengan tingkatan paling rendah di intansi dinas kesehatan kabupaten Gresik di harapkan Puskesmas Bungah ini mampu menjadi ujung tombak dalam pemberian layanan kesehatan bagi warga masyarakat, khususnya warga Kecamatan Bungah. Akan tetapi berdasarkan *pre-survei* awal dari peneliti menangkap adanya ketidak- puasan penerima layanan. Hal ini di kuatkan dengan hasil wawancara dengan penerima pelayanan, yang mengungkapkan:

“Di karenakan banyaknya pasien di sini terkadang sulit untuk mendapatkan obat-obatan terkadang pula kosong, untuk itu saya harus menunggu. Di samping itu tenaga perawat dan ruangan pelayanannya saya rasa kurang jumlahnya di banding dengan banyaknya pasien yang berkunjung ke puskesmas.”. (Gresik, 18 Januari 2015 13:00 WIB)

Hal ini juga di ungkpan oleh seorang pasien wanita BPJS yang melakukan pelayanan kesehatan di puskesmas berujar:

“Jumlah tempat tidur yang sedikit membuat saya hanya mendapat pelayanan rawat jalan, padahal ingin juga mendapatkan fasilitas lebih dan penanganan yang optimal disini dengan ngamar, kan saya juga lagi tidak enak badan”. (Gresik, 18 Januari 2015 11:30 WIB)

Dari hasil *pre-survei* dan wawancara, peneliti menangkap adanya kontradiksi kepuasan dari pelayanan rawat inap bagi pasien BPJS di puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik, padahal sebagai salah bidang pelayanan publik yang khusus memberikan pelayanan kesehatan, maka Puskesmas Kecamatan Bungah di haruskan mengacu pada pola pelayanan prima. Dengan

pelayann prima ini diharapkan akan tercapainya kepuasan masyarakat (kepuasan pelanggan) dalam pelayanan kesehatan yang di berikan oleh fasilitas kesehatan tingkat primer dalam memberikan pelayanan BPJS. Hal ini tertuang dalam Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi birokrasi Nomor 63 Tahun 2003, yang mengatur bahwa dalam memberikan sebuah pelayanan harus memiliki aspek kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, kemudahan akses, kelengkapan fasilitas baik sarana maupun perasarannya, kedisiplinan, keramahan, kesopanan serta kenyamanan. Harapannya dari aspek ini akan terciptanya pola pelayanan yang baik dan mampu menyentuh yang di sebut dengan kepuasan masyarakat.

Dari hasil uraian di atas serta didukung dari hasil wawancara awal (*pra-survei*) yang jawaban pengunjung pertama mengatakan nyaman sedangkan di pengunjung kedua berkata lain. Untuk itu peneliti ingin mengadakan sebuah penelitian dengan mengambil judul **“Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Pasien Pemegang Kartu Jaminan BPJS Di Unit Pelayanan Teknis Kesehatan Puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik”**

KAJIAN PUSTAKA

1. Pelayanan Publik

Berdasarkan pengertian pelayanan menurut Soetopo dan Sinambela tersebut, yang menyebutkan bahwa pelayanan adalah memberikan sebuah layanan berupa jasa atau barang kepada konsumen, hal tersebut di ungkapan jugadalam kamus besar bahasa Indonesia yang mengartikan pelayanan adalah hal, cara atau hasil pekerjaan (melayani) menyediakan keperluan orang lain. Menurut Sinambela (2008:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara Sedangkan berdasarkan Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyebutkan, “Segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang jasa atau pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik”

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 memberikan pengertian tentang pelayanan publik, yaitu :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Sehingga dapat di simpulkan kemudian bahwa pelayanan publik ialah pemberian pelayanan secara baik dan

profesional berupa barang atau jasa yang di berikan oleh perorangan atau instansi pemerintahan kepada Paara masyarakat yang memiliki kepentingan dan di atur menggunakan seperangkat aturan serta prosedur yang di tentukan sebelumnya.

2. Pelayanan Kesehatan

Pada Menurut Levey dan Lomba dalam Azwar (2010:43) Pelayanan Kesehatan ialah, Setiap upaca yang di selenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Sedangkan hakekat dasar dari diselenggarakannya pelayanan kesehatan tersebut, adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan, sehingga kesehatan para pemakai jasa pelayanan kesehatan tersebut tetap dapat terpelihara. Ketika diketahui terpenuhi atau tidaknya kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan terkait dengan timbul atau tidaknya rasa puas terhadap pelayanan kesehatan (*client satisfaction*), (Azwar,1994:19).

3. Kepuasan Masyarakat

Atau istilahahnya *public Satisfaction* meruapaka sebuah upaya untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat, memenuhi atau melebihi kriteria yang ditentukan oleh masyarakat. Jika menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik,

“Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di tentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan di capai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang di butuhkan dan di harapkan”.

4. Survey Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat, sesuai yang tertuang dalam Pasal satu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 16 Tahun 2014 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik Republik Indonesia, yakni:

“Survei Kepuasan Masyarakat adalah Pegukuran secra Koperhensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang di peroleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik”.

Seiring perkembangan pola pelayanan publik di masyarakatan Kementrian Pendayaguanana Aparatur

Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 16 Tahun 2014, dimanane ke 14 awal aspek Indeks Kepuasan Masyarakat pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 25 Tahun 2004 berganti menjadi 9 aspek yaitu: Persyaratan, Prosedur, Waktu pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

METODE PENELITIAN

Kegiatan penelitian ini menggunakan peneltian Metode Deskriptif karena peneliti menginginkan hasil yang mampu mengetahui tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pasien BPJS di UPTK Puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik. sedangkan deskriptif sendiri Menurut Sugiyono (2011:35) adalah:

“Metode yang yang digunakan peneliti yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri ataupun lebih (berdiri sendiri) dengan tidak membuat perbandingan variabel yang ada dengan sampel yang lain dan tidak mencari hubungan variabel yang ada dengan variabel yang lain.”

Untuk metode penelitian, peneliti menggunakan metode kuantitatif, dimana peneliti ingin mendapatkan gambaran dan mampu menjelaskan tentang pelayanan kesehatana pasien BPJS di UPTK Puskesmas kecamatan Bungah. Menurut Sugiyono (2011:7) menjelaskan Penelitian kuantitatif adalah,

“Suatu penelitian tradisional, karena dianggap sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian dimana data dalam penelitian biasanya berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik”.

Populasi dalam penelitian ini adalah subyek yakni seluruh pasien rawat inap yang menerima pelayanan di Unit pelayanan Tekhnis Kesehatan Puskesmas Bungah, namun yang akan menjadi sampel dari populasi peneltia ini adalah pasien yang menggunakan BPJS mandiri sebagai akses untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Teknis Kesehatan (UPTK) Puskesmas kecamatan Bungah terhitung Mulai 1 Januari 2014 - 1 Meil 2015, dengan target jumlah 102 orang sebagai popolasi. Dengan catatan jumlah populasi sampai tanggal 1 Mei 2015. Adapun sa,mpel yang digunakan oleh peneliti berjumlah 50 orsng menggunakan perhitungan rumus *slovin* dengan masrgin eror 10%.

Berdasarkan Sumbernya, data dalam penelitian dapat di kelompokkan menjadi 2 yakni dat primer dan sekunder. Adapun penelitian ini menggunakan angket (kuisisioner) sebagai teknik pengumpulan datanya. Sedangkan teknik anaalisis data yang digunakan yaitu analisis data kuantitatif. Hal ini sesuai dengan tujuan peneliti untuk mendiskripsikan hasil penelitian tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas Bungah. Dalam hal menganilis data kuantitatif penelitian, peneleti menggunan tiga tahapan yakni: pengumpulan data, pengolahan data, dan memuat hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Instrumen

Penelitian dengan judul “Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Pasien Pemegang kartu Jaminan BPJS di Unit Pelayanan Teknis Kesehatan Puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik (Studi Kasus Di Instalasi Rawat Inap Puskesmas)” ini menggunakan metode pengumpulan data berupa kuesioner dengan responden berjumlah 45 orang dari pasien pemegang kartu BPJS Mandiri yang pernah menjalani rawat inap di Puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik. Sebagai sumber data utama (primer) dalam penelitian ini maka Kuesioner harus diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu, agar dapat diketahui tingkat kevalidan dan kehandalan masing-masing instrumen sebagai alat ukur variable. Pada pengujian validitas inipeneliti menggunakan perhitungan statistik menggunakan alat bantu program SPSS *for windows versi 16*. Butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r-hitung yang merupakan nilai dari *Corrected Item-Total Correlation*> dari r-tabel (Nugroho, 2005).

Tabel Hasil Uji Validitas Instrumen

Item Kuesioner	r-hitung	r-tabel	Kesimpulan
No. 1	0,520	0,344	Valid
No. 2	0,629		Valid
No. 3	0,541		Valid
No. 4	0,468		Valid
No. 5	0,466		Valid
No. 6	0,404		Valid
No. 7	0,488		Valid
No. 8	0,380		Valid
No. 9	0,421		Valid
No. 10	0,378		Valid
No. 11	0,413		Valid
No. 12	0,477		Valid

No. 13	0,384		Valid
No. 14	0,357		Valid
No. 15	0,373		Valid
No. 16	0,382		Valid
No. 17	0,421		Valid
No. 18	0,421		Valid
No. 19	0,431		Valid
No. 20	0,481		Valid
No. 21	0,480		Valid
No. 22	0,486		Valid

Sumber : Data primer diolah, 2015

Hasil analisis tersebut menunjukkan ke-22 butir pertanyaan semuanya dapat digunakan karena r-hitung lebih besar (<) dari 0,344 sehingga dapat dikatakan memenuhi syarat validitas. Maka penelitian ini akan menggunakan 9 atau semua instrumen pertanyaan yang telah dinyatakan valid.

Selanjutnya peneliti melakukan uji Reliabilitas menggunakan bantuan program SPSS Ver. 16 untuk memngetahui apakah suatu instrument alat pengukur dapat di percaya untuk mendapatkan hasil yang valid. Pada program SPSS metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat reliabilitas suatu konstruk variabel dilakukan dengan metode *Cronbach Alpha*. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach Alpha's* lebih besar dari 0,60.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	22

Sumber : SPSS *for windows versi 16*, 2015

berdasarkan *otput* SPSS tersebut menunjukkan tabel *Reliability Statistic* pada SPSS versi 16, yang terlihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari instrument kuisisioner milik peneliti menunjukkan angka sebesar 0,860 dari 22 item pernyataan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kriteria data reliable yang di ungkapkan di atas terpenuhi dengan pembuktian bahwa *Cronbach's Alpha* yang sebesar 0,860 > 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel kepuasan adalah reliabel.

2. Hasil Penelitian

Dalam penelitian kali ini skor dari isian pernyataan responden berdasarkan indikator-indikator dari kepuasan

masyarakat yang tercantum dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi No 16 tahun 2014. Ada 9 indikator yakni: Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya / Tarif, Produk Spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan serta Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan. Adapun hasil penelitian sebagai berikut:

Tabel Hasil Perhitungan Tiap Indikator

No.	Indikator	Prosentase Skor Total	Kategori
1.	Persyaratan	83,4 %	Sangat Puas
2.	Prosedur	81,2 %	Sangat Puas
3.	Waktu Pelayanan	80,4 %	Puas
4.	Biaya/Tarif	88,4 %	Sangat Puas
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,4 %	Puas
6.	Kompetensi Pelaksana	81,4 %	Sangat Puas
7.	Perilaku Pelaksana	89,3 %	Sangat Puas
8.	Maklumat Pelayanan	79,4 %	Puas
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	82,2 %	Sangat Puas

Sumber : Data Primer diolah, 2015

3. Pembahasan

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa nilai prosentase skor jawaban variabel kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pasien pemegang kartu jaminan BPJS di unit pelayanan teknis kesehatan puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik studi kasus di inslatalasi rawat inap puskesmas sebesar **82,95%** dan termasuk dalam kategori **Sangat Puas**. Jadi, secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa pelayanan kesehatan pasien pemegang kartu jaminan BPJS di unit pelayanan teknis kesehatan puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik studi kasus di

inslatalasi rawat inap puskesmas sudah berjalan dengan baik dan efektif. adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Persyaratan

Indikator persyaratan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pasien pemegang kartu jaminan BPJS di unit pelayanan teknis kesehatan puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik studi kasus di inslatalasi rawat inap puskesmas prosentase sebesar 83,4 % dengan kriteria penilaian sangat puas. Hal tersebut menandakan penilaian pasien yang pernah menjalani atau menerima pelayanan rawat inap di puskesmas bungah melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika penggalan data, bahwa dalam hal ini pasien mendapatkan kemudahan dalam hal administrasi dan teknis di puskesmas kecamatan bungah telah di layani oleh petugas dengan sangat baik. Oleh karena itu, indikator persyaratan pelayanan rawat inap di puskesmas Kecamatan Bungah kabupaten Gresik dinyatakan sangat memuaskan.

2. Prosedur

Indikator prosedur dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pasien pemegang kartu jaminan BPJS di unit pelayanan teknis kesehatan puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik studi kasus di inslatalasi rawat inap puskesmas prosentase sebesar 81,2 % dengan kriteria penilaian sangat puas. Hal tersebut menandakan penilaian pasien yang pernah menjalani atau menerima pelayanan rawat inap di puskesmas bungah melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, bahwa dalam hal ini pasien mendapatkan kejelasan dalam prosedur pelayanan di puskesmas kecamatan bungah telah di layani oleh petugas dengan sangat baik. Oleh karena itu, indikator prosedur pelayanan rawat inap di puskesmas Kecamatan Bungah kabupaten Gresik dinyatakan sangat memuaskan

3. Waktu Pelayanan

Indikator waktu pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pasien pemegang kartu jaminan BPJS di unit pelayanan teknis kesehatan puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik studi kasus di inslatalasi rawat inap puskesmas prosentase sebesar 80,4 % dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menandakan penilaian pasien yang pernah menjalani atau menerima pelayanan rawat inap di puskesmas bungah melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, bahwa dalam hal ini pasien mendapatkan kejelasan dalam waktu pelayanan di puskesmas

kecamatan bungah telah di layani oleh petugas dengan sangat baik. Oleh karena itu, indikator waktu pelayanan rawat inap di puskesmas Kecamatan Bungah kabupaten Gresik dinyatakan puas.

4. Biaya/Tarif

Indikator biaya/tarif pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pasien pemegang kartu jaminan BPJS di unit pelayanan teknis kesehatan puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik studi kasus di inslatalasi rawat inap puskesmas prosentase sebesar 88,4 % dengan kriteria penilaian Sangat Puas. Hal tersebut menandakan penilaian pasien yang pernah menjalani atau menerima pelayanan rawat inap di puskesmas bungah melalui kuesioner yang telah disebarakan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, bahwa dalam hal ini pasien mendapatkan keterjangkauan biaya/tarif pelayanan di puskesmas kecamatan bungah dan di layani oleh petugas dengan sangat baik. Oleh karena itu, indikator biaya/tariff pelayanan rawat inap di puskesmas Kecamatan Bungah kabupaten Gresik dinyatakan Sangat Puas.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Indikator produk spesifikasi jenis pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pasien pemegang kartu jaminan BPJS di unit pelayanan teknis kesehatan puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik studi kasus di inslatalasi rawat inap puskesmas prosentase sebesar 80,4 % dengan kriteria penilaian Puas. Hal tersebut menandakan penilaian pasien yang pernah menjalani atau menerima pelayanan rawat inap di puskesmas bungah melalui kuesioner yang telah disebarakan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, bahwa dalam hal ini pasien mendapatkan kejelasan tentang Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pelayanan yang diterima di puskesmas kecamatan bungah dan di layani oleh petugas dengan sangat baik. Oleh karena itu, indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan rawat inap di puskesmas Kecamatan Bungah kabupaten Gresik dinyatakan Puas.

6. Kompetensi Pelaksana

Indikator kompetensi pelaksana pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pasien pemegang kartu jaminan BPJS di unit pelayanan teknis kesehatan puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik studi kasus di inslatalasi rawat inap puskesmas prosentase sebesar 81,4 % dengan kriteria penilaian Sangat Puas. Hal tersebut menandakan penilaian pasien yang pernah menjalani atau menerima pelayanan rawat inap di puskesmas bungah melalui kuesioner yang telah disebarakan ketika peneliti melakukan penggalan data di

lapangan, bahwa dalam hal ini pasien mendapatkan pelayanan yang baik dari pelaksana pelayanan yang kompeten di puskesmas kecamatan bungah dan mendapat layanan oleh petugas dengan sangat baik. Oleh karena itu, indikator kompetensi pelaksana pelayanan rawat inap di puskesmas Kecamatan Bungah kabupaten Gresik dinyatakan Sangat Puas.

7. Perilaku Pelaksana

Indikator perilaku pelaksana pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pasien pemegang kartu jaminan BPJS di unit pelayanan teknis kesehatan puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik studi kasus di inslatalasi rawat inap puskesmas prosentase sebesar 89,3 % dengan kriteria penilaian Sangat Puas. Hal tersebut menandakan penilaian pasien yang pernah menjalani atau menerima pelayanan rawat inap di puskesmas bungah melalui kuesioner yang telah disebarakan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, bahwa dalam hal ini pasien menerima pelayanan yang baik dari pelaksana pelayanan dengan perilaku yang baik di puskesmas kecamatan bungah dan mendapat layanan oleh petugas dengan sangat baik. Oleh karena itu, indikator perilaku pelaksana pelayanan rawat inap di puskesmas Kecamatan Bungah kabupaten Gresik dinyatakan Sangat Puas.

8. Maklumat Pelayanan

Indikator maklumat pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pasien pemegang kartu jaminan BPJS di unit pelayanan teknis kesehatan puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik studi kasus di inslatalasi rawat inap puskesmas prosentase sebesar 79,4 % dengan kriteria penilaian Puas. Hal tersebut menandakan penilaian pasien yang pernah menjalani atau menerima pelayanan rawat inap di puskesmas bungah melalui kuesioner yang telah disebarakan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, bahwa dalam hal ini pasien mendapatkan kejelasan tentang maklumat pelayanan yang diterima di puskesmas kecamatan bungah dan di layani oleh petugas dengan sangat baik. Oleh karena itu, indikator Maklumat Pelayanan rawat inap di puskesmas Kecamatan Bungah kabupaten Gresik dinyatakan Puas.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pasien pemegang kartu jaminan BPJS di unit pelayanan teknis kesehatan puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik studi kasus di inslatalasi rawat inap puskesmas prosentase sebesar

82,2 % dengan kriteria penilaian Sangat Puas. Hal tersebut menandakan penilaian pasien yang pernah menjalani atau menerima pelayanan rawat inap di puskesmas bungah melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, bahwa dalam hal ini pasien mendapatkan keterbukaan tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan dari pelaksana pelayanan dengan perilaku yang baik di puskesmas kecamatan bungah dan mendapat layanan oleh petugas dengan sangat baik. Oleh karena itu, indikator Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pelayanan rawat inap di puskesmas Kecamatan Bungah kabupaten Gresik dinyatakan Sangat Puas.

PENUTUP

Simpulan

Peneliti menarik kesimpulan bahwa Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Pasien Pemegang kartu Jaminan BPJS di Unit Pelayanan Teknis Kesehatan Puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik (Studi Kasus Di Instalasi Rawat Inap Puskesmas) dinyatakan sangat memuaskan. Hal tersebut dapat dilihat dari pengolahan data bahwa nilai persentase variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar 82,92%. Hal tersebut termasuk di dalam kelas interval 83% - 100% dengan kategori sangat memuaskan.

Adapun indikator dalam variable penelitian kali ini, peneliti menggunakan satu variabel tunggal yaitu variabel kepuasan masyarakat, untuk mengukur kepuasan masyarakat terdapat sembilan indikator kepuasan masyarakat yang tercantum dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi No 16 tahun 2014. prosedur memperoleh persentase sebesar 83,4%, persyaratan 81,2%, waktu pelayanan 80,4%, biaya/tarif 88,4%, produk spesifikasi jenis pelayanan 80,4%, kompetensi pelaksana 81,4%, perilaku pelaksana 89,3%, maklumat pelayanan 79,4%, penanganan pengaduan, saran dan masukan 82,2%. Dalam hasil yang telah dipaparkan terdapat indikator terendah yaitu pada indikator maklumat pelayanan yakni sebesar 79,4% sementara persentase tertinggi sebesar 89,3% pada indikator perilaku pelaksana.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, secara keseluruhan pelayanan kesehatan di puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik sudah berjalan dengan bagus dan memberikan pelayanan yang memuaskan, sehingga peneliti menyarankan agar instansi kesehatan UPT Puskesmas Bungah mempertahankan apa

yang sudah dilaksanakan. Akan tetapi, ada beberapa saran juga dari peneliti dan beberapa responden yang bersifat membangun dan mungkin bisa lebih meningkatkan pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas kecamatan Bungah Kabupaten Gresik untuk kedepannya, yaitu:

- a) Berdasarkan pengamatan peneliti, banyaknya antrian yang terjadi di ruang tunggu pelayanan puskesmas, di harapkan puskesmas mampu menangani hal tersebut dengan menyediakan tenaga administrasi agar registrasi ataupun kegiatan lainnya menjadi lebih bagus lagi.
- b) Berdasarkan beberapa saran dari responden bahwa mereka mengharakna di intalasi rawat inap maupun UGD puskesmas di beikan selalu dokter jaga agar standbay di sana untuk memberikan pelayanan sewaktu-waktu, Karen menurut responden mengeluhkan kekosongan dokter jaga pada saat mereka meminta layanan kesehatan. Selain itu untuk jam operasional penerimaan pasien rawat inap di buka lebih pagi..

DAFTAR PUSTAKA

- Adven, Inti, **Kualitas Pelayanan Puskesmas Yosomulyo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi**. Artikel ilmiah Universitas Negeri Jember, Jember, 2013
- Azwar, Azrul, **Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah**, Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia, Jakarta. 1994
- _____, **Pengantar Administrasi Kesehatan**. Jakarta, 2010
- Ginting, Tamaseri, **Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Berastagi Kabupaten Karo**, Tesis Program magister Perencanaan Dan kebijakan Publik Universitas Indonesia, Jakarta, 2012
- Ibrahim, Amin, **Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya**, CV. Mandar Maju, Bandung, 2008.
- Laksana, Fajar, **Manajemen Pemasaran**, Edisi Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2008
- Kasiram, Mohammad, **Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif**, UIN-Malang Press, Malang, 2008
- Mote, Frederik, **Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngersep Semarang**, Tesis Program Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Diponegoro Semarang, Semarang, 2008
- Napitupulu, Paimin, **Pelayanan Publik & Customer Satisfaction**, Edisi Pertama, P.T Alumni, Bandung, 2007

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 **Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik**, pdf.

Sinambela, Lijan Poltak, **Reformasi Pelayanan Publik**, Cetakan Keempat, Bumi Aksara, Jakarta 2008

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 **Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik**, pdf.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 **Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah**, pdf.

Sugiyono, **Metode Penelitian Administrasi**, Alfabeta, Bandung. 2010

_____, **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**, Alfabeta, Bandung. 2011

_____, **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**, Alfabeta, Bandung. 2012

Tjiptono, Fandy, & Chandra G, **Service Quality Satisfaction**, Andi Offset. Yogyakarta, 2007.

Thoha, Miftah, **Perspektif Perilaku Birokrasi (Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara Jilid II)**, CV. Rajawali, Jakarta, 1987.

Undang-Undang No. 40, 2004, pdf.

Undang-Undang No. 23, 2006, pdf.

Undang-Undang No. 25, 2009, pdf.

Undang-Undang No. 39, 2009, pdf.

Undang-Undang No. 24, 2011, pdf.

Wicaksono, Widya, Kristian, **Administrasi dan Birokrasi Pemerintah**, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2006.

